

**ANALISIS PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN  
KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN  
PADA PRODUK INDOMIE  
(Studi Pada Konsumen Indomie di FEB UMS)**



**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun Oleh:

**FITRI NURANSYAH**  
**B 100150183**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
2019**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**  
Jl. A. Yani TromolPos 1 Pabelan, Kartasura Telp. (0271) 717417, Fax. 715448 Surakarta 57102  
Website: <http://www.ums.ac.id> Email: [Ums@ums.ac.id](mailto:Ums@ums.ac.id)

---

#### **HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini pembimbing skripsi tugas akhir.

Nama: Drs. Kusdiyanto, M.Si.

Telah membaca dan mencermati skripsi dengan judul:

**ANALISIS PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN  
KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA PRODUK  
INDOMIE (Studi Pada Konsumen Indomie di FEB UMS)**

Oleh:

**FITRI NURANSYAH**  
**B100 150 183**

Penandatanganan ini berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 22 Agustus 2019

Pembimbing

**Drs. Kusdiyanto, M.Si.**

## PENGESAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini telah membaca skripsi dengan judul :

**ANALISIS PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN  
KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA PRODUK  
INDOMIE (Studi Pada Konsumen Indomie di FEB UMS)**

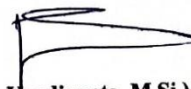
Yang ditulis dan disusun oleh:

**FITRI NURANSYAH**  
**B 100 150 183**

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 22 Agustus 2019

Pembimbing



**(Drs. Kusdiyanto, M.Si.)**

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi



**(Dr. H. Syamsudin, S.E., M.M.)**



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
FAKULTAS EKONOMI & BISNIS

Jl. A Yani Tromol Pos 1, Pabelan Kartasura 57102 Ph.: (0271) 717417 Eks.211 Surakarta

**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **FITRI NURANSYAH**  
NIRM : **B 100 150 183**  
Jurusan : **MANAJEMEN**  
Judul Skripsi : **Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Dan  
Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Produk  
Indomie (Studi Pada Konsumen Indomie Di FEB UMS)**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya sayasendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 22 Agustus 2019

Yang Membuat Pernyataan,

**Fitri Nuransyah**

## **MOTTO**

*“Cara terbaik untuk menemukan dirimu sendiri adalah dengan kehilangan dirimu dalam melayani orang lain.”*

**(Mahatma Gandhi)**

*“Pendidikan merupakan senjata yang paling mematikan di dunia, karena dengan Pendidikan mampu mengubah dunia.”*

**(Nelson Mandel)**

## **PERSEMBAHAN**

Dengan Menyebut Nama Allah SWT Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyanyang. Karya ini dipersembahkan sebagai rasa syukur, sayang, hormat cinta dan baktiku serta rasa tanggung jawabku selama ini kepada:

Dengan penuh rasa syukur pada Allah SWT serta kerendahan hati, saya persembahkan karya sederhana ini kepada:

1. Allah SWT, yang memberikan hidup dan memegang kematian setiap mahluk, tanpa-Nya tulisan ini tiada bermakna.
2. Rosullulah SAW semoga sholawat dan salam selalu tercurahkan kepada Beliau Nabi Muhammad SAW.
3. Terima kasih kepada bapak dan ibuku atas segala kasih sayang dan bimbingan, serta perhatian yang tak pernah berhenti yang akan selalu terabadikan selama hidupku.
4. Terima kasih kepada kakaku tercinta yang telah memberikan doa dan semangat.
5. Sahabat dan teman-temanku yang selalu ada dan menemaniku selama ini, terima kasih atas dukungan kalian semua.

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Indomie. Populasi penelitian ini adalah Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini berdasarkan teknik non probability sampling dimana responden diambil secara kebetulan ditemui dengan pengisian kuisisioner yang telah disiapkan .berdasarkan metode dan teknik penarikan sampel diperoleh sebanyak 100 responden. Dengan menggunakan kriteria menurut umur, uamh saku dan tempat tinggal.Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisisioner.Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reabilitas, uji multikolonieritas, uji normalitas, uji heterokesdatisitas, regresi linier berganda, uji f, uji t, serta koefisien determinasi ( $R^2$ ). Hasil penelitian menunjukkan (1)Variabel harga memiliki pengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap loyalitas konsumen Indomie. (2) Variabel kualitas produk memiliki pengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap loyalitas konsumen Indomie. (3) Variabel kepuasan konsumen memiliki pengaruh dan signifikan terhadap loyalitas konsumen Indomie.

Kata Kunci: Harga, Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen, dan Loyalitas Konsumen.

## **ABSTRACT**

This study aims to analyze the Effect of Price, Product Quality and Satisfaction on Indomie's Consumer Loyalty. The population of this study is the Muhammadiyah University of Surakarta Students. The sampling technique in this study was based on a non probability sampling technique where respondents were taken by chance found by filling out the prepared questionnaire. based on the method and sampling technique obtained as many as 100 respondents. Using criteria according to age, pocket size and place of residence. The data collection method used in this study was a questionnaire. Data analysis techniques in this study are validity test, reliability test, multicollinearity test, normality test, heteroskedasticity test, multiple linear regression, f test, t test, and coefficient of determination ( $R^2$ ). The results of the study.(1) Price variables have a positive but not significant effect on Indomie's consumer loyalty.(2) Variable product quality has a positive but not significant effect on Indomie consumer loyalty. (3) Variable consumer satisfaction has a significant and significant influence on consumer loyalty Indomie

Keywords: Price, Product Quality, Consumer Satisfaction, and Consumer.



## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr.Wb*

Dengan memanjatkan puji syukur Alhamdulillah atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmad dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA PRODUK INDOMIE”**. Skripsi ini disusun dengan maksud untuk memenuhi salah satu syarat dalam rangka menyelesaikan program pendidikan strata 1 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Skripsi ini tidak tersusun tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak dalam bentuk moril maupun materil. Untuk itu penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dan rasa hormat kepada :

1. Bapak Dr.Syamsudin, M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Imronudin, SE, Msi P.hd., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Drs.Kusdiyanto, M.Si., selaku dosen pembimbing skripsi yang dengan bijaksana telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
4. Seluruh Bapak dan Ibu dosen beserta staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah membimbing, mengarahkan dan membantu penulis menuntut ilmu di Universitas Muhammadiyah Surakarta.
5. Terima kasih kepada kedua orangtua atas doa, nasihat, perhatian, memberikan semangat, serta kasih sayang yang besar dan tanpa batas waktu.
6. Buat sahabat-sahabatku dan orang-orang yang selalu menyemangatiku untuk mengerjakan skripsi ini, terima kasih atas persahabatannya.
7. Semua pihak membantu sehinggaterciptanya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna dan terdapat beberapa kekurangan. Oleh karena itu penulis berharap adanya masukan, kritik maupun saran yang bersifat membangun. Semoga skripsi ini juga bermanfaat bagi pembaca dan semua pihak yang membutuhkan.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Surakarta, 22 Agustus 2019

Penulis



Fitri Nuransyah

## DAFTAR ISI

|   | Halaman |
|---|---------|
| <b>HALAMAN JUDUL.....</b>                             | i       |
| <b>HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....</b>               | ii      |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>                        | iii     |
| <b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....</b>               | iv      |
| <b>HALAMAN MOTTO.....</b>                             | v       |
| <b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>                       | vi      |
| <b>ABSTRAK.....</b>                                   | vii     |
| <b>ABSTRACT.....</b>                                  | viii    |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                            | ix      |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                                | xi      |
| <b>DAFTAR TABEL.....</b>                              | xiii    |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                             | xiv     |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>                           | xv      |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b>                              |         |
| A. Latar Belakang Masalah.....                        | 1       |
| B. Rumusan Masalah.....                               | 3       |
| C. Tujuan Penelitian.....                             | 4       |
| D. Manfaat Penelitian.....                            | 4       |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>                        |         |
| A. Tinjauan Teori.....                                | 6       |
| 1. Harga.....   | 6       |
| 2. Kualitas Produk.....                               | 7       |
| 3. Kepuasan Konsumen.....                             | 8       |
| 4. Loyalitas Konsumen.....                            | 11      |
| B. Penelitian Terdahulu.....                          | 13      |
| C. Hipotesis.....                                     | 14      |
| D. Kerangka Pemikiran.....                            | 17      |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN</b>                      |         |
| A. Jenis dan Sumber Data.....                         | 18      |
| B. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling .....         | 19      |
| C. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel ..... | 20      |
| D. Metode Pengumpulan Data.....                       | 23      |
| E. Metode Analisis Data.....                          | 24      |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>         |         |
| A. Sejarah Singkat.....                               | 28      |
| B. Karakteristik Responden.....                       | 29      |
| C. Analisis Data.....                                 | 30      |
| 1. Uji Kualitas Instrumen.....                        | 30      |

|                                 |    |
|---------------------------------|----|
| 2. Uji Asumsi Klasik.....       | 33 |
| 3. Pengujian Hipotesis.....     | 37 |
| D. Pembahasan.....              | 42 |
| <b>BAB V PENUTUP</b>            |    |
| A. Kesimpulan.....              | 45 |
| B. Keterbatasan Penelitian..... | 45 |
| C. Saran.....                   | 45 |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b>           |    |
| <b>LAMPIRAN</b>                 |    |

## DAFTAR TABEL

|   | Halaman |
|---|---------|
| Tabel IV.1 Jumlah responden menurut umur.....           | 29      |
| Tabel IV.2 Jumlah responden menurut uang saku.....      | 30      |
| Tabel IV.3 Jumlah responden menurut tempat tinggal..... | 30      |
| Tabel IV.4 Hasil Uji Validitas Harga.....               | 31      |
| Tabel IV.5 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk.....     | 31      |
| Tabel IV.6 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen.....   | 32      |
| Tabel IV.7 Hasil Uji Validitas Loyalitas Konsumen.....  | 32      |
| Tabel IV.8 Hasil Pengujian Reliabilitas.....            | 33      |
| Tabel IV.9 Pengujian Multikolinearitas.....             | 34      |
| Tabel IV.10 Koefisien Pengujian Hipotesis.....          | 37      |
| Tabel IV.11 ANNOVA.....                                 | 38      |
| Tabel IV.12 Uji t.....                                  | 38      |
| Tabel IV.13 Ringkasan Model.....                        | 41      |

## DAFTAR GAMBAR

|  | Halaman |
|--|---------|
| Gambar II.1 Kerangka Pemikiran.....      | 17      |
| Gambar IV.1 Uji Multikolinearitas.....   | 35      |
| Gambar IV.2 Uji Heteroskedastisitas..... | 36      |

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1. Kuesioner
- Lampiran 2. Data Tabulasi
- Lampiran 3. Deskripsi Responden
- Lampiran 4. Analisis Data
- Lampiran 5. Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 6. Uji Hipotesis
- Lampiran 7. Tabel R Statistika
- Lampiran 8. Tabel Distribusi Nilai F
- Lampiran 9. Tabel Distribusi Nilai t